

- اطلاع رسانی به مشتریان در خصوص فرآیند رسیدگی به شکایات
- دریافت و انتقال شکایات به نماینده مدیریت بصورت فوری
- حصول اطمینان از محرمانه ماندن اطلاعات مربوط به شکایات مشتریان
- آگاهی و تطابق عملکرد با روش اجرایی ثبت و پیگیری شکایات مشتریان
- پاسخگویی اولیه مناسب به شکایات تلفنی مشتریان
- تلاش در جهت بهبود مستمر کیفیت عملکرد و ارتباط با مشتری
- اطلاع رسانی در خصوص شکایات بسیار مهم و فوری به مدیر کل اداره در زمان عدم حضور نماینده مدیریت
- همکاری با نماینده مدیریت در خصوص اجرای اقدامات مناسب جهت جلوگیری از وقوع مجدد شکایات

- آگاهی از فرآیند رسیدگی به شکایات مشتریان
- دریافت و انتقال شکایات مرتبط به ارائه خدمات شرکت به مسئول ارتباط با مشتریان، نماینده مدیریت بصورت فوری.
- پاسخگویی اولیه مناسب به شکایات تلفنی مشتریان و یا ارجاع به مسئول ارتباط با مشتریان و نماینده مدیریت در صورت نیاز
- حصول اطمینان از محرمانه ماندن اطلاعات مربوط به شکایات
- همکاری بامسئول ارتباط با مشتریان و نماینده مدیریت در خصوص اجرای اقدامات مناسب جهت جلوگیری از وقوع مجدد شکایات در صورت نیاز

کلیه پرسنل

مسئول رسیدگی به شکایات

نماینده مدیریت

مدیر عامل

- حصول اطمینان از تفهیم مشتریان و شکایت کنندگان در مورد فرآیند رسیدگی به شکایات
- بازنگری ادواری فرآیند رسیدگی به شکایات جهت حصول اطمینان از نگهداری موثر و کارای این فرآیند و این که بطور مداوم بهبود می یابد
- حصول اطمینان از افزایش آگاهی سازمان در مورد اهمیت رسیدگی به شکایات و نیاز ناشی از مشتری محوری
- حصول اطمینان از ایجاد فرآیند رسیدگی به شکایات و تعیین اهداف برای آن
- حصول اطمینان از برنامه ریزی، طراحی، اجرا، نگهداری و بهبود مداوم فرآیند رسیدگی به شکایات بر طبق خط مشی رسیدگی به شکایات
- شناسایی و تخصیص منابع مدیریتی مورد نیاز برای داشتن فرآیندی موثر و کارا

- حفظ فرآیند رسیدگی به شکایات بطور موثر و کارا
- اجرا و نظارت بر اجرای فرآیند رسیدگی به شکایات مطابق روش اجرایی ثبت و پیگیری شکایات مشتریان و دستورالعمل نگهداری از سوابق شکایات مشتریان
- حصول اطمینان از ترویج آگاهی سازمان در مورد اهمیت رسیدگی به شکایات و نیاز ناشی از مشتری محوری
- حصول اطمینان از رضایت مشتریان از اقدامات انجام گرفته در خصوص شکایات ایشان و گزارش به مدیر عامل
- تعیین فرآیند، پایش، ارزیابی و گزارش عملکرد فرآیند رسیدگی به شکایات به مدیر عامل
- حصول اطمینان از محرمانه ماندن و دسترسی آسان به اطلاعات فرآیند رسیدگی به شکایات
- طرح ریزی ممیزی داخلی فرآیند رسیدگی به شکایات و تهیه ورودی های بازنگری مدیریت
- حصول اطمینان از اصلاح مشکلات و جلوگیری از وقوع مجدد آن